

Informations sur les avis clients

Fonctionnement des avis clients

Un questionnaire d'avis produits est envoyé 7 jours après achat aux clients acceptant de recevoir nos communications et qui ont retiré leur commande en Drive ou après livraison à domicile. Les avis sont publiés dans un délai de 72h maximum. Nos clients ne perçoivent aucune contrepartie en échange de ces avis.

Durée de conservation d'un avis

Les avis clients sont conservés pour une durée indéterminée. Le client peut demander la suppression d'un avis en contactant le Service Relation Client via le formulaire sur le site internet.

Modération des avis

Les avis clients sont modérés automatiquement par l'outil BazaarVoice avant publication de ceux-ci sur le site coursesu.com. Si le contenu nécessite une vérification supplémentaire, l'outil le transmettra aux modérateurs humains de BazaarVoice, qui le liront et l'étiquetteront pour approbation, rejet ou révision. Si un avis est refusé par un modérateur, l'auteur reçoit une notification par courriel. Si l'avis est modifié par le client, il sera ensuite remodéré par l'outil BazaarVoice avant publication.

Les motifs de refus des avis clients :

- Contenu généralement inapproprié (avis et images)
- L'avis contient des informations juridiquement sensibles
- Déclarations confidentielles, conseils médicaux
- Langue étrangère
- Contenu illicite (violence, diffamation, etc)
- Informations personnelles identifiables
- IA suspectée
- Spam
- Évaluateurs mineurs
- Contenu non pertinent (avis ne concerne pas le produit visé)
- Mauvais produit
- Commentaires incompréhensibles

Modification de l'avis client

Les avis clients peuvent être modifiés uniquement par l'auteur et seulement si l'avis a été rejeté. Dans ce cas, il recevra une notification par courriel. L'avis sera ensuite remodéré par l'outil BazaarVoice avant publication.

Badge "Acheteurs vérifiés"

Le badge « Acheteur vérifié » atteste que la personne qui a laissé l'avis a bien acheté le produit directement sur le site coursesu.com. Le lien et le formulaire d'avis produits transmis au client contiennent un jeton utilisateur caché et non modifiable, qui identifie automatiquement la personne comme un acheteur vérifié.